

平成26年度指定管理業務 評価票

1 基本事項

公の施設の名称	グリーンメッセ能生
施設の設置目的	交流人口の増加を図り、地域の活性化及び市の観光振興に資するため設置
所管部署	能生事務所
指定管理者	火打山麓振興株式会社
指定期間	平成26年4月1日から平成29年3月31日までの3年
主な事業	施設の管理運営に関する業務 利用申込の受付等・利用料金の徴収・管理業務、施設、設備、器具及び備品の維持管理 各種教室運営・大会の開催に関すること 大会の誘致や企画・教室の企画及び実施 その他の業務 レストラン・売店・レンタルの運営

2 管理運営状況

平成26年度管理運営状況(主要な取り組み・成果、地域貢献等の実績)
本格的な芝をもちながら、比較的安く気軽にプレーができるゴルフ場として地元中心に親しまれている。 東は柏崎、西は富山市まで市外からの交流人口拡大の役割も果たしている。 地元公民館行事のゴルフコンペの会場となり、能生地域対抗の大会は毎回70～80人が参加する人気イベントになっている。 地元企業・団体の親睦コンペで多数利用されている(毎年25～30件) 市内の若年ゴルフ人口を増やす取り組みを糸魚川CCと提携して行っている。 能生の海水浴場に一番近い入浴施設として大平やすらぎ館は認知されている。 周辺のぶな林は子供たちの自然体験会場として利用される。

利用状況			
	H24年度	H25年度	H26年度
指定管理者名	火打山麓振興株式会社	火打山麓振興株式会社	火打山麓振興株式会社
ゴルフ利用者数(人)	5,609	5,293	5,157
入浴利用者数(人)	7,346	6,712	6,413
「利用者サービス」における市の状況分析	良好なゴルフ場コース管理及び、大会や教室を実施している。 やすらぎ館とレストラン等の運営も良好に行っている。		

収支状況								(単位:千円)
		H24年度		H25年度		H26年度		H27年度(予算)
		計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画
収入	指定管理料	16,000	16,000	16,000	16,500	16,500	18,000	18,000
		5,000	4,985	1,000	958	1,000	997	1,000
	利用料金	15,000	11,262	12,000	12,274	12,500	12,589	12,800
	その他事業収入等	8,550	8,752	9,050	8,035	9,100	7,812	9,100
計		44,550	40,999	38,050	37,767	39,100	39,398	40,900
支出	人件費	17,000	14,151	15,100	13,975	14,600	15,253	15,600
	イベント事業	4,600	4,556	5,300	5,293	5,800	4,918	5,000
	施設管理費	14,610	12,360	14,160	8,421	8,900	8,877	9,000
	その他管理経費	7,301	9,276	3,440	9,956	9,380	10,703	10,130
	計		43,511	40,343	38,000	37,645	38,680	39,751
収支差額		1,039	656	50	122	420	-353	1,170
「収支状況」における市の状況分析	収入では、その他事業収入が前年を下回ったが、利用料金は前年を上回ることができた。 支出では、人件費が増加しており、施設管理費及びその他の経費でも若干の増額が見受けられる。 収入見込みに対し、支出が増え、収支差額でマイナスが発生している。							

3 適正な管理運営の確保

目標管理	評価指標	適正な施設管理
	目標	ゴルフ場内での事故ゼロ、風呂での細菌感染やレストランでの食中毒発生ゼロ
	実績	上記内容での事故等は無かった
資料	添付資料なし	

	点検項目	【実施状況】
実施状況	・誰もが平等に利用できる仕組みを構築し運営しているか。	運営にあたっては利用者が不平等感を抱くことのないように運営した。
	・協定書及び仕様書等に基づいて設備の保守点検や備品の点検を適正に実施しているか。	専門知識、資格等が必要な各種点検については、外部委託により実施し、結果を確認した。 自社で行う浴槽水・飲料水の殺菌等については、管理マニュアルに従って実施し、結果を管理簿に記録している。
	・協定書、事業計画書等で定めた職員体制がとられているか。	必要な有資格者及び運営に必要となる職員については、適正に配置した。
	・利用者が安全、安心に利用できるような緊急・救急体制を有しているか。	協定書に基づき対応マニュアルを作成するとともに連絡網を作成し対応した。
	・事故防止や事故発生時の対応について研修等を実施しているか。	対応マニュアルを作成するとともに、必要な講習等の受講に努めた。 コース管理の部署と受付フロントとで連絡を密に取り合い、コース管理作業がゴルフプレーの妨げにならないよう配慮した。
	利用者等からの意見・要望・苦情等とその対応	風呂の男子脱衣所ロッカーの鍵がほとんど破損しているという苦情があった H27年4月に鍵の交換実施

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価等	評価	A (A +)
	評価理由	事故ゼロを達成した
	改善事項	事故ゼロを続ける
		ゴルフ場、風呂、レストランでは、事故等の発生もなく、概ね目標どおりの成果があった。 ただし、風呂の男子脱衣所ロッカーの鍵がほとんど破損していた件について、利用者から苦情があったから対処しており、日頃の施設点検が不十分であったことなどを考慮しA-とした。 事故等の抑止に引き続き努めるとともに、利用者が快適に利用できるような施設管理に努めていただきたい。

【評価基準】

ランク	目標達成率 (%)	判断基準	
AAA	115%以上	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に上回る成果があり、特に優れているもの。	
AA	105%以上 115%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を上回る成果があり優れているもの。	
A	A+	100%以上 105%未満	事業計画の目標や仕様書の内容に概ね沿っているもの。
	A-	95%以上 100%未満	
B	80%以上 95%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を下回り、改善努力が必要なもの。	
C	80%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に下回り、早急に改善対策を要するもの。	

4 利用者サービスの向上

目標管理	評価指標	利用者の増加を図る。
	目標	前年のゴルフ場利用者5,293人及び入浴利用者6,712人より利用者数を増加させる。
	実績	ゴルフ場利用者5,157人（前年比97%）、入浴利用者6,413人（前年比96%）と減少
資料	入込数の3ヶ年推移 * 数値は1ページ、2管理運営状況、(2)利用状況のとおり。	

	点検項目	【実施状況】
実施状況	・利用促進に向けた取組みに努めているか。実現可能な利用促進策を実施しているか。	食事付で格安になるパックプランで集客している。ゴルフ教室と練習のためのラウンド割引サービスをセットにした会員システムを試験的に運用した。
	・教室、イベント、自主事業などの取組み状況	当社主催のオープンコンペ「グリーンメッセ杯」は毎回定員一杯になる人気イベントとなった。
	・利用者数増加のためのPR活動は実施しているか。	ゴルフ練習場、ゴルフ用品販売店でパンフレット+クーポンの設置を行った。
	・利用者アンケート等を活用し利用者の要望や意見を把握しているか。また対応策を講じているか。	インターネットでは公式ホームページ、ブログ、SNSを駆使して情報発信と顧客からの情報収集を行った。
	利用者等からの意見・要望・苦情等とその対応	苦情レベルではないが、芝がなくなりコケになっている部分があるとの指摘はあった。

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価	B	B
評価理由	わずかに利用人数は減少したが、利用料金は増加させることができた。	目標である「利用者の増加（対前年比）」については、ゴルフ場及び入浴場の利用者ともに達成できなかった。 試行的に取り組んだ会員システムについては今後の経過に期待したい。 利用者から職員の接遇に対する意見が間接的に伝わっており、利用者増加に向けては更なる利用者サービス向上策が必要と判断し、B評価とした。
改善事項	前年人数を上回ることを目標として、平日の企画を充実させる。	他の類似施設の実施しているものを調査し、利用者増につながると考えられるものは積極的に取り入れていただきたい。また、接遇サービス研修等を実施し、利用者満足度の向上を図り、リピーターの確保につなげていただきたい。

[評価基準]

ランク	目標達成率(%)	判断基準	
AAA	115%以上	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に上回る成果があり、特に優れているもの。	
AA	105%以上 115%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を上回る成果があり優れているもの。	
A	A+	100%以上 105%未満	事業計画の目標や仕様書の内容に概ね沿っているもの。
	A-	95%以上 100%未満	
B	80%以上 95%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を下回り、改善努力が必要なもの。	
C	80%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に下回り、早急に改善対策を要するもの。	

5 収支の実績

目標管理	評価指標	利用料金収入の達成状況
	目標	利用料金収入12,500千円（対前年比約 102%）
	実績	利用料金収入12,589千円（対前年比 103%） 目標達成率100.5%
資料	<p>利用料金収入とその他事業収入の3ヶ年推移</p> <p>* 数値は1ページ、2管理運営状況、(3)収支状況のとおり。</p>	

	点検項目	【実施状況】
実施状況	・利用料収入の目標達成度	わずかではあるが目標を上回ることができた。
	・収入増加のための取組みを実施しているか。	消費税率の引き上げに伴って料金改定を行った。パック料金の価格設定を見直し、客単価アップに成功した。
	・収支決算書は適正に作成されているか。	収支決算は月ごとに会計事務所の監査を受けており適正に処理されている。
	・経費削減や業務の効率化に取り組んでいるか。	経費に関しては、農薬等の消耗品と燃料費の単価が高いままで増加傾向だが、その他はコントロール出来ている。
	利用者等からの意見・要望・苦情等とその対応	料金・収支に関する意見要望等は特にない。

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価	A (A+)	A (A-)
評価理由	目標を達成した	利用者数は減少したが、利用料金の値上げにより利用料金収入の目標は達成している。 しかし、支出面で人件費が増加しており、収支では赤字となっていることからA-とした。
改善事項	さらに前年比102%を目指すため、平日の企画を充実させる。	利用者増による利用料金収入の増加に努めるとともに、黒字化に向け支出面で抑制できるものを再度確認し、経営の安定を図っていただきたい。

【評価基準】

ランク	目標達成率 (%)	判断基準	
AAA	115%以上	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に上回る成果があり、特に優れているもの。	
AA	105%以上 115%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を上回る成果があり優れているもの。	
A	A+	100%以上 105%未満	事業計画の目標や仕様書の内容に概ね沿っているもの。
	A-	95%以上 100%未満	
B	80%以上 95%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を下回り、改善努力が必要なもの。	
C	80%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に下回り、早急に改善対策を要するもの。	

6 公の施設の設置目的と全体評価

		市の評価		
検 証 等	評 価	設置目的	目標管理（評価指標）の再掲	指標別評価
		交流人口の増加を図り、地域の活性化及び市の観光振興に資するため、糸魚川市グリーンメッセ能生を設置する。	適正な管理運営の確保	A (A -)
			利用者サービスの向上	B
			収支の実績	A (A -)
		評価内容		
<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者は、市外からも来られており交流人口の増加に貢献している。 ・温泉入浴のみの利用者は、市民をはじめ温泉好きな市外の方々であり、入浴施設が様々な情報交換の場となり、地域の活性化及び市の観光振興に寄与している。 ・施設の管理状況等は、ほぼ良好となっている。 ・施設利用者数は、年々減少が続しており、それに伴い収支状況でも単年度収支で赤字となっている。 ・利用者数が増加しなければ、経費の採算がとれなくなるため、経営面での改善が必要となる。 ・適正な管理運営の確保及び収支の実績については、ほぼ良好であったが、利用者サービスの向上に課題があったため、総合評価を「A」とした。 			A	
課題検証	<ul style="list-style-type: none"> ・費用対効果に見合った投資 将来的な利用者の増加は不透明であり、利用料収入の増を見込むことが難しい中で、施設等は老朽化して、修繕等が必要となっており、維持管理コストが増加している。 ・営業力の強化 渉外営業できる者が少なく、パソコン上での情報発信による営業が主となっている。 			
改善事項	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の増加を図るためのイベント等の実施や利用者サービスの向上に努めるとともに、老朽化している施設等においても経費負担が多ならない方策を検討し、費用対効果が現れる事業運営に取り組んでいただきたい。 ・渉外などで顧客を取り込み、イベント情報等を適宜発信し、営業の強化に努めていただきたい。 			

【総合評価】

評価区分	判断基準
A A A	優良である
A A	良好である
A	適正である
B	課題がある
C	改善を要する

○ 評価委員会の意見

グリーンメッセ能生

項目	意見
適正な管理運営の確保	・概ね適正であるが、指定管理者は、市の要求水準に基づき、現目標を再検討し、利用者が今以上に施設を安全・快適に使用できるよう努めていただきたい。
利用者サービスの向上	・改善努力を要する。指定管理者は、市の要求水準に基づき、現目標を再検討し、更なるサービス向上に努めていただきたい。
収支の実績	・利用料収入に関しては目標を達成しており、概ね良好であるが、収支差額がマイナスとなっている。指定管理者は、「公の施設」を管理運営していることを認識し、収入増加とコスト低減を強く意識して、収支の改善に努めていただきたい。
公の施設の設置目的と全体評価	・全体としては概ね適正であるが、利用者数や収支の状況に課題もある。指定管理者は運営方法のさらなる改善に努めていただきたい。 ・市は、施設の設置の目的、意義及び運営のコンセプトを再確認するなかで、適切な管理運営方法について、様々な視点をもって検証願いたい。